




Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçewara (P3M)

 **STIE MALANGKUÇEWARA**
d.b. ABM School of Economics

  Tarakreditasi "A" AKUNTANSI, 058/SK/BAN-PT/Akred/S/11/2014
Terakreditasi "A" MANAJEMEN, 257/SK/BAN-PT/Ak-V/10/2013

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017
Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçewara Malang menetapkan :


Nama : Dra. SHERLY HESTI ERAWATI, MM
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : --
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : IKA RISKI DAYANTI
Nomor Pokok : K.2013.1.32157
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : -
Judul Skripsi : -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 06/10/2016
Ketua Program Studi Manajemen,


M A L Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194



STIE Malangkuççwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB I s.d. BAB III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : <i>oktober</i>			
<i>20/oktober</i>		<i>konsul judul</i>	<i>✓</i>
<i>28/oktober</i>		<i>menyerahkan outline</i>	<i>✓</i>
<i>26/november</i>		<i>serahkan proposal Bab 1 - Bab 3</i>	<i>✓</i>
<i>01/Desember</i>		<i>konsul Revisi Bab 1-3</i>	<i>✓</i>
Bulan : <i>Desember</i>			
<i>15/Desember</i>		<i>Sempro</i>	<i>✓</i>
<i>29/Desember</i>		<i>Revisi Bab 1-3</i>	<i>✓</i>
Bulan : <i>Januari</i>			
<i>05 Januari</i>		<i>Revisi Bab 1-3 dan kuesioner</i>	<i>✓</i>
<i>28 Januari</i>		<i>Revisi</i>	<i>✓</i>
<i>29 Januari</i>		<i>Revisi</i>	<i>✓</i>
<i>10 Feb</i>		<i>pro 1-3</i>	<i>✓</i>
Bulan : <i>Juni</i>			
<i>06 Juni</i>		<i>Revisi</i>	<i>✓</i>
<i>11 July</i>		<i>Revisi</i>	<i>✓</i>
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Catatan:



Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

1. Ide/inovasi penelitian
2. Pemahaman konsep/teori
3. Pemahaman Metodologi
4. Kemampuan Analisis

MCE

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuççwara (P3M)

 **STIE MALANGKUÇÇWARA**
d/n. ABM School of Economics

  Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 059/SK/IBAN-PT/Akred/S/III/2014
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SK/IBAN-PT/Ak-V/SX/II/2013

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017
Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuççwara Malang menetapkan :

Nama : Dra. SHERLY HESTI ERAWATI, MM
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : --
Sebagai : Dosen Pembimbing 2



Untuk mahasiswa berikut

Nama : IKA RISKI DAYANTI
Nomor Pokok : K.2013.1.32157
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : HOTEL FAVE MATARAM

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL FAVE MATARAM

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 18/07/2017
Ketua Program Studi Manajemen,

Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194



STIE Malangkuççwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : Juni			
06/ Juni		Revisi Bab 4-5	
15/ Juni		Revisi	
21/ Juni		Revisi	
Bulan : July			
11 July		Revisi	
25 July		Revisi Bab 4-5 - Skripsi	
Bulan :			
Bulan :			
Bulan :			
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi

MCE

LAMPIRAN

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP

(Studi Pada Hotel Fave Mataram)

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada STIE MALANGKUCECWARA d/h ABM di Malang, maka saya mohon kesediaan Saudara-saudari untuk menjawab beberapa pertanyaan pada kuesioner berikut ini.

Kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan anda untuk menginap di Hotel Fave Mataram, terutama yang berkaitan dengan kualitas layanan terhadap keputusan menginap. Identitas jawaban Saudara-saudari akan saya jaga kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian.

Saya ucapkan banyak terima kasih atas kesediaan Saudara-saudari dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya

Ika Riski Dayanti



DATA RESPONDEN

1. No Responden :
2. Nama :
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
4. Usia :

Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban dari kelima alternatif jawaban yang sesuai dengan cara memberikan tanda centang () pada salah satu kolom pada jawaban yang tersedia.

Keterangan jawaban sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju (5)

S : Setuju (4)

N : Netral (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

Tangible						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Hotel menyediakan bangunan dan interior yang bagus dan menarik					
2.	Area parkir hotel yang memadai bagi para tamu					
3.	Karyawan/staff berpenampilan bersih, rapi dan menarik					

Reliability						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan/staff Hotel memberikan pelayanan yang tepat dan cepat bagi para tamu					
2.	Prosedur pengurusan reservasi kamar dan					

	transaksi lainnya akurat, tepat dan cepat serta memuaskan					
--	---	--	--	--	--	--

Responseveness						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan/staff Hotel memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan secara cepat dan jelas					
2.	Karyawan/staff Hotel menangani masalah dan keluhan yang dialami pelanggan secara cepat					

Assurance						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan/staff Hotel selalu bersikap ramah dan sabar dalam menghadapi para tamu					
2.	Karyawan/staff hotel dapat menumbuhkan rasa aman dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu					
3.	Karyawan/staff memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen					

Emphaty						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan/staff Hotel selalu siap untuk melayani konsumen selama 24 jam					
2.	Karyawan/staff Hotel dapat mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik kepada para tamu					
3.	Karyawan/staff Hotel paham apa yang diinginkan oleh paratamu					

Keputusan Menginap						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Keinginan untuk membeli jasa karean sesuai dengan harga yang ditawarkan serta fasilitas yang tersedia					
2.	Saya merasa nyaman menginap di Hotel ini dan enggan untuk berpindah tempat lain					
3.	Saya akan memberikan rekomendasi kepda orang lain untuk menginap di Hotel ini.					
4.	Saya menginap dihotel ini sesuai dengan kebutuhan					

Angka Indeks Jawaban Responden per Variabel

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	9	10,6	10,6	10,6
4,00	46	54,1	54,1	64,7
5,00	30	35,3	35,3	100,0
Total	85	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	29	34,1	34,1	34,1
4,00	44	51,8	51,8	85,9
5,00	12	14,1	14,1	100,0
Total	85	100,0	100,0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	15	17,6	17,6	17,6
4,00	43	50,6	50,6	68,2
5,00	27	31,8	31,8	100,0
Total	85	100,0	100,0	

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	16	18,8	18,8	18,8
4,00	44	51,8	51,8	70,6
5,00	25	29,4	29,4	100,0
Total	85	100,0	100,0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,2	1,2	1,2
3,00	31	36,5	36,5	37,6
4,00	38	44,7	44,7	82,4
5,00	15	17,6	17,6	100,0
Total	85	100,0	100,0	

X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	17	20,0	20,0	20,0
4,00	42	49,4	49,4	69,4
5,00	26	30,6	30,6	100,0
Total	85	100,0	100,0	

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,2	1,2	1,2
3,00	28	32,9	32,9	34,1
4,00	37	43,5	43,5	77,6
5,00	19	22,4	22,4	100,0
Total	85	100,0	100,0	

X4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	18	21,2	21,2	21,2
4,00	43	50,6	50,6	71,8
5,00	24	28,2	28,2	100,0
Total	85	100,0	100,0	

X4.2

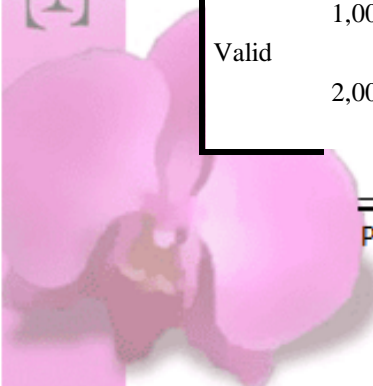
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	2	2,4	2,4	2,4
3,00	26	30,6	30,6	32,9
4,00	36	42,4	42,4	75,3
5,00	21	24,7	24,7	100,0
Total	85	100,0	100,0	

X4.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,2	1,2	1,2
2,00	1	1,2	1,2	2,4
3,00	28	32,9	32,9	35,3
4,00	41	48,2	48,2	83,5
5,00	14	16,5	16,5	100,0
Total	85	100,0	100,0	

X5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,2	1,2	1,2
2,00	1	1,2	1,2	2,4



3,00	21	24,7	24,7	27,1
4,00	40	47,1	47,1	74,1
5,00	22	25,9	25,9	100,0
Total	85	100,0	100,0	

X5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	2,4	2,4	2,4
2,00	1	1,2	1,2	3,5
3,00	27	31,8	31,8	35,3
4,00	38	44,7	44,7	80,0
5,00	17	20,0	20,0	100,0
Total	85	100,0	100,0	

X5.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,2	1,2	1,2
3,00	25	29,4	29,4	30,6
4,00	41	48,2	48,2	78,8
5,00	18	21,2	21,2	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Y1

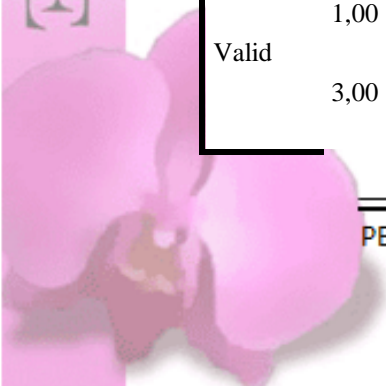
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,2	1,2	1,2
3,00	10	11,8	11,8	12,9
4,00	44	51,8	51,8	64,7
5,00	30	35,3	35,3	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,2	1,2	1,2
2,00	2	2,4	2,4	3,5
3,00	16	18,8	18,8	22,4
4,00	41	48,2	48,2	70,6
5,00	25	29,4	29,4	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Y3

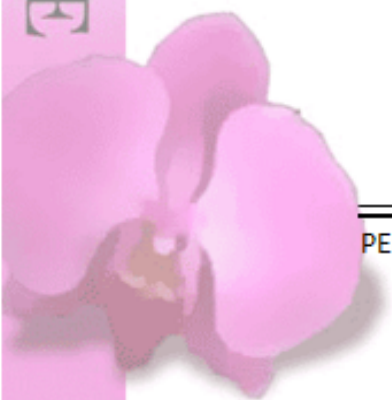
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	2,4	2,4	2,4
3,00	25	29,4	29,4	31,8



4,00	37	43,5	43,5	75,3
5,00	21	24,7	24,7	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	2	2,4	2,4	2,4
3,00	21	24,7	24,7	27,1
Valid 4,00	42	49,4	49,4	76,5
5,00	20	23,5	23,5	100,0
Total	85	100,0	100,0	



Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,398**	,461**	,781**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85
X1.2	Pearson Correlation	,398**	1	,396**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85
X1.3	Pearson Correlation	,461**	,396**	1	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	85	85	85	85
X1	Pearson Correlation	,781**	,765**	,800**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,683	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	7,9412	1,294	,515	,567
X1.2	8,3882	1,288	,464	,630
X1.3	8,0471	1,188	,511	,569

Correlations

Correlations

		X2.1	X2.2	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,463**	,844**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	85	85	85
X2.2	Pearson Correlation	,463**	1	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	85	85	85
X2	Pearson Correlation	,844**	,866**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,632	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	3,7882	,550	,463	.
X2.2	4,1059	,477	,463	.

Correlations

Correlations

		X3.1	X3.2	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,573**	,877**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	85	85	85
X3.2	Pearson Correlation	,573**	1	,897**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	85	85	85

	Pearson Correlation	,877**	,897**	1
X3	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	85	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,727	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	3,8706	,590	,573	.
X3.2	4,1059	,501	,573	.

Correlations

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4
	Pearson Correlation	1	,435**	,378**	,737**
X4.1	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85
	Pearson Correlation	,435**	1	,553**	,842**
X4.2	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85
	Pearson Correlation	,378**	,553**	1	,814**
X4.3	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	85	85	85	85
	Pearson Correlation	,737**	,842**	,814**	1
X4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,717	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	7,6706	1,938	,462	,712
X4.2	7,8471	1,512	,599	,546
X4.3	7,9647	1,630	,556	,603

Correlations

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,444**	,465**	,836**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85
X5.2	Pearson Correlation	,444**	1	,207	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000		,057	,000
	N	85	85	85	85
X5.3	Pearson Correlation	,465**	,207	1	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000	,057		,000
	N	85	85	85	85
X5	Pearson Correlation	,836**	,746**	,704**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,639	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	7,6824	1,553	,583	,340
X5.2	7,8471	1,774	,387	,633
X5.3	7,7412	2,027	,392	,614

Correlations

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
	Pearson Correlation	1	,302**	,361**	,216*	,607**
Y1	Sig. (2-tailed)		,005	,001	,047	,000
	N	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	,302**	1	,584**	,415**	,800**
Y2	Sig. (2-tailed)	,005		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	,361**	,584**	1	,366**	,806**
Y3	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,001	,000
	N	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	,216*	,415**	,366**	1	,696**
Y4	Sig. (2-tailed)	,047	,000	,001		,000
	N	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	,607**	,800**	,806**	,696**	1
Y	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

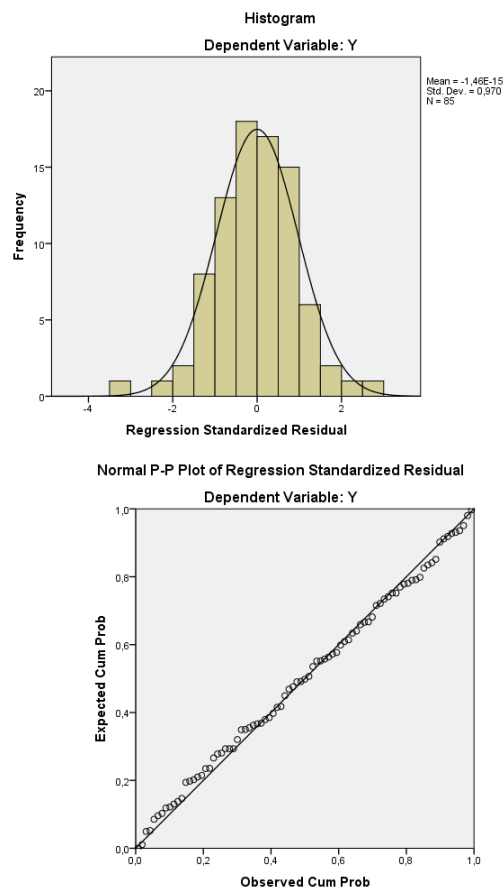
Cronbach's Alpha	N of Items
,709	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	11,8235	4,076	,368	,715
Y2	12,0118	3,131	,599	,579
Y3	12,1529	3,036	,597	,579
Y4	12,1176	3,534	,432	,687

Uji Asumsi Klasik

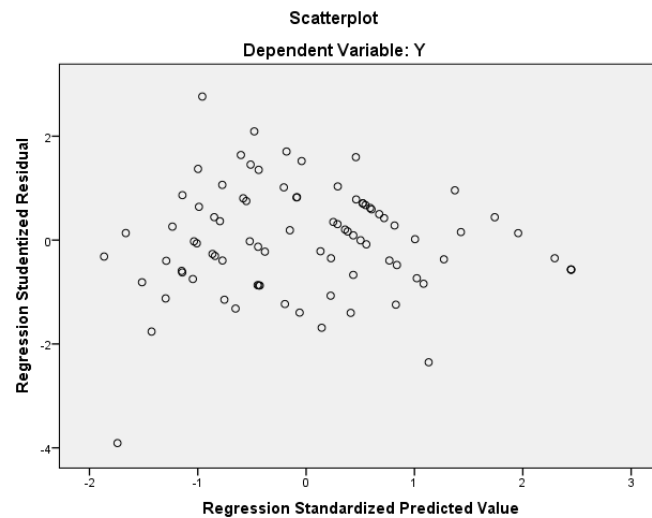
1. Uji Normalitas



2. Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
X1	,759	1,317
X2	,706	1,417
X3	,774	1,292
X4	,612	1,635
X5	,674	1,484

3. Uji Heteroskedastisitas



Analisis Regresi Linier Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X1, X3, X2, X4 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,818 ^a	,669	,648	1,40125

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	313,776	5	62,755	31,961	,000 ^b
	Residual	155,118	79	1,964		
	Total	468,894	84			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
(Constant)	-1,781	1,475		-1,208	,231			
1	X1	,292	,112	,193	2,600	,011	,759	1,317
	X2	,359	,149	,186	2,419	,018	,706	1,417
	X3	,390	,133	,216	2,940	,004	,774	1,292
	X4	,317	,107	,245	2,966	,004	,612	1,635
	X5	,394	,101	,307	3,899	,000	,674	1,484

a. Dependent Variable: Y